

## **Algemene voorwaarden ZO! ontwikkeling van mens en organisatie (ZO!)**

Januari 2017

### **Algemeen**

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte of overeenkomst tussen ZO! en een Opdrachtgever waarop ZO! deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover hiervan niet door beide partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. Deze voorwaarden zijn ook van toepassing op overeenkomsten met ZO! waarbij voor de uitvoering door ZO! gebruik wordt gemaakt van derde partijen.
3. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. ZO! en de Opdrachtgever zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.
5. Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze bepalingen.
6. Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze algemene voorwaarden.
7. Indien ZO! niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat ZO! in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

### **Artikel 2 Offertes en aanbiedingen**

- 1 Alle offertes en aanbiedingen van ZO! gelden voor een periode van 30 dagen, tenzij in de offerte of aanbieding een andere termijn genoemd wordt of wanneer een andere termijn redelijkerwijs voortvloeit uit de aard van de aanbieding of offerte.
- 2 ZO! kan niet aan haar offerte of aanbieding worden gehouden indien de Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offerte of aanbieding, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
- 3 De in een offerte of aanbieding vermelde prijzen zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen accommodatie-, reis- en verblijf-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.
- 4 Alle reis-, verblijfs-, verzend-, bureau- en administratiekosten die de Opdrachtgever of de deelnemers moeten maken in het kader van de uitvoering van de overeenkomst, komen ten laste van de Opdrachtgever en de deelnemers zelf.
- 5 Indien de aanvaarding (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte of de aanbieding opgenomen aanbod, dan is ZO! daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij ZO! anders aangeeft.
- 6 Een samengestelde prijsopgave verplicht ZO! niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige orders.

### **Artikel 3 Contractsduur; uitvoeringstermijnen, risico-overgang, uitvoering en wijziging overeenkomst; prijsverhoging**

- 1 De overeenkomst tussen ZO! en de Opdrachtgever wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
- 2 Is voor de uitvoering van bepaalde werkzaamheden of voor de levering van bepaalde zaken een termijn overeengekomen of opgegeven, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient de Opdrachtgever ZO! derhalve schriftelijk in gebreke te stellen. ZO! dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.
- 3 ZO! zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Een en ander op grond van de gedragscode van de Nederlandse Vereniging van Opleiders en Ontwikkelaars, NVO2.
- 4 ZO! heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden, tenzij in de overeenkomst met de Opdrachtgever anders vermeld staat. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 5 Indien door ZO! of door ZO! ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van de Opdrachtgever of een door de Opdrachtgever aangewezen locatie, draagt de Opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.
- 6 ZO! is gerechtigd de overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren.
- 7 Indien de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd kan ZO! de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 8 De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan ZO! aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan ZO! worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan ZO! zijn verstrekt, heeft ZO! het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de alsdan gebruikelijke tarieven aan de Opdrachtgever in rekening te brengen. De uitvoeringstermijn vangt niet eerder aan dan nadat de Opdrachtgever de gegevens aan ZO! ter beschikking heeft gesteld. ZO! is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat ZO! is uitgegaan van door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
- 9 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de overeenkomst overgaan. Indien de aard, omvang of inhoud van de overeenkomst, al dan niet op verzoek of aanwijzing van de Opdrachtgever, van de bevoegde instanties et cetera, wordt gewijzigd en de overeenkomst daardoor in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht wordt gewijzigd, dan kan dit

consequenties hebben voor hetgeen oorspronkelijk overeengekomen werd. Daardoor kan ook het oorspronkelijk overeengekomen bedrag worden verhoogd of verlaagd. ZO! zal daarvan zoveel als mogelijk vooraf prijsopgaaf doen. Door een wijziging van de overeenkomst kan voorts de oorspronkelijk opgegeven termijn van uitvoering worden gewijzigd. De Opdrachtgever aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de overeenkomst, daaronder begrepen de wijziging in prijs en termijn van uitvoering.

- 10 Indien de overeenkomst wordt gewijzigd, daaronder begrepen een aanvulling, dan is ZO! gerechtigd om daaraan eerst uitvoering te geven nadat daarvoor akkoord is gegeven door de binnen ZO! bevoegde persoon en de Opdrachtgever akkoord is gegaan met de voor de uitvoering opgegeven prijs en andere voorwaarden, daaronder begrepen het alsdan te bepalen tijdstip waarop daaraan uitvoering gegeven zal worden. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde overeenkomst levert geen wanprestatie van ZO! op en is voor de Opdrachtgever geen grond om de overeenkomst op te zeggen of te annuleren.
- 11 Zonder daarmee in gebreke te komen, kan ZO! een verzoek tot wijziging van de overeenkomst weigeren, indien dit in kwalitatief en / of kwantitatief opzicht gevolg zou kunnen hebben bijvoorbeeld voor de in dat kader te verrichten werkzaamheden of te leveren diensten.
- 12 Indien de Opdrachtgever in gebreke mocht komen in de deugdelijke nakoming van hetgeen waartoe hij jegens ZO! gehouden is, dan is de Opdrachtgever aansprakelijk voor alle schade aan de zijde van ZO! daardoor direct of indirect ontstaan.
- 13 ZO! is gerechtigd het uurtarief jaarlijks te verhogen. Deze verhoging geldt ook voor lopende contracten waarbij geen vast honorarium of vaste prijs is overeengekomen.
- 14 Indien ZO! met de Opdrachtgever een vast honorarium of vaste prijs overeenkomt, dan is ZO! niettemin te allen tijde gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of deze prijs zonder dat de Opdrachtgever in dat geval gerechtigd is om de overeenkomst om die reden te ontbinden, indien de verhoging van de prijs voortvloeit uit een bevoegdheid of verplichting ingevolge de wet- of regelgeving of haar oorzaak vindt in een stijging van de prijs van grondstoffen, lonen et cetera of op andere gronden die bij het aangaan van de overeenkomst redelijkerwijs niet voorzienbaar waren.
- 15 Indien de prijsstijging anders dan als gevolg van een wijziging van de overeenkomst meer bedraagt dan 10% en plaatsvindt binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst, dan is uitsluitend de Opdrachtgever die een beroep toekomt op titel 5 afdeling 3 van Boek 6 BW gerechtigd de overeenkomst door een schriftelijke verklaring te ontbinden, tenzij ZO!
  - alsdan alsnog bereid is om de overeenkomst op basis van het oorspronkelijk overeengekomene uit te voeren;
  - indien de prijsverhoging voortvloeit uit een bevoegdheid of een op ZO! rustende verplichting ingevolge de wet;
  - indien bedongen is dat de aflevering langer dan drie maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zal plaatsvinden;
  - of, bij levering van een dienst, indien is bedongen dat de aflevering langer dan drie maanden na de koop zal plaatsvinden.

#### **Artikel 4 Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van de overeenkomst**

1. ZO! is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien de Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, na het sluiten van de overeenkomst ZO! ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen, indien de Opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is of indien door de vertraging aan de zijde van de Opdrachtgever niet langer van ZO! kan worden gevergd dat hij de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen.
2. Voorts is ZO! bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of indien er zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van ZO! kan worden gevergd.
3. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van ZO! op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien ZO! de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en overeenkomst.
4. Indien ZO! tot opschorting of ontbinding overgaat, is hij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.
5. Indien de ontbinding aan de Opdrachtgever toerekenbaar is, is ZO! gerechtigd tot vergoeding van de schade, daaronder begrepen de kosten, daardoor direct en indirect ontstaan.
6. Indien de Opdrachtgever zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet nakomt en deze niet-nakoming ontbinding rechtvaardigt, dan is ZO! gerechtigd de overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden zonder enige verplichting harerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling, terwijl de Opdrachtgever, uit hoofde van wanprestatie, wél tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht.
7. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door ZO!, zal ZO! in overleg met de Opdrachtgever zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden. Dit tenzij de opzegging aan de Opdrachtgever toerekenbaar is. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor ZO! extra kosten met zich meebrengt, dan worden deze aan de Opdrachtgever in rekening gebracht. De Opdrachtgever is gehouden deze kosten binnen de daarvoor genoemde termijn te voldoen, tenzij ZO! anders aangeeft.
8. In geval van liquidatie, van (aanvraag van) surséance van betaling of faillissement, van beslaglegging - indien en voor zover het beslag niet binnen drie maanden is opgeheven - ten laste van de Opdrachtgever, van schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor de Opdrachtgever niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, staat het ZO! vrij om de overeenkomst terstond en met directe ingang op te zeggen danwel de order of overeenkomst te annuleren, zonder enige verplichting harerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. De vorderingen van ZO! op de Opdrachtgever zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.
9. Indien de Opdrachtgever een geplaatste order geheel of gedeeltelijk annuleert, dan zullen de werkzaamheden die werden verricht en de daarvoor bestelde of gereedgemaakte zaken, vermeerderd met de eventuele aan- afvoer- en afleveringskosten daarvan en de voor de uitvoering van de overeenkomst gereserveerde arbeidstijd, integraal aan de Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
10. De Opdrachtgever voor-, of deelnemer aan een training heeft het recht de opdracht of de deelname aan de training te annuleren per aangetekend verzonden brief. Dit kan tot 6 weken voor aanvang van de eerste trainingsdag kostenloos geschieden. Bij annulering

tussen 4 en 6 weken voor aanvang van de eerste trainingsdag wordt 50% van het verschuldigde totaalbedrag in rekening gebracht. Bij annulering korter dan 4 weken voor aanvang van de eerste trainingsdag wordt het volledige bedrag in rekening gebracht.

11. Niet deelnemen aan een training, om welke reden dan ook, of tussentijdse beëindiging van deelname geeft de opdrachtgever of deelnemer geen recht op enige terugbetaling.
12. Bij ziekte of andere verhindering van een deelnemer aan een training is het de opdrachtgever toegestaan een vervanger de training te laten volgen als aan de volgende voorwaarden is voldaan:
  - a. De vervanger voldoet aan de eisen die aan de deelnemers van deze training worden gesteld.
  - b. De trainingsdag is een op zichzelf staande dag, en maakt geen onderdeel uit van een langer lopend leertraject waar de afgemelde deelnemer aan deelneemt.
  - c. De Opdrachtgever overlegt voorafgaand aan de trainingsdag over het bovenstaande met de trainer.

#### **Artikel 5 Overmacht**

1. ZO! is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de Opdrachtgever indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.
2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop ZO! geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor ZO! niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Ziekte, werkstakingen in het bedrijf van ZO! of van derden daaronder begrepen. ZO! heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat ZO! haar verbintenis had moeten nakomen.
3. ZO! kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
4. Voorzoveel ZO! ten tijde van het intreden van overmacht haar verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is ZO! gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. De Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

#### **Artikel 6 Betaling en incassokosten**

1. Betaling dient steeds te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door ZO! aan te geven wijze.
2. ZO! heeft het recht bij contracten met een looptijd langer dan twee maanden, periodiek te factureren.
3. Indien de Opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. ZO! stuurt in dat geval een betalingsherinnering waarna de Opdrachtgever alsnog binnen vijf werkdagen aan zijn verplichtingen kan voldoen.
4. Blijft de Opdrachtgever ook na de betalingsherinnering in gebreke, dan wordt het te betalen bedrag verhoogd met € 30,- administratiekosten en rente. De Opdrachtgever is een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is, in welk geval de wettelijke rente verschuldigd is. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de Opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
5. ZO! heeft het recht de door Opdrachtgever gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente. ZO! kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien de Opdrachtgever een andere volgorde voor de toerekening van de betaling aanwijst. ZO! kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente en incassokosten worden voldaan.
6. De Opdrachtgever is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door hem aan ZO! verschuldigde. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op. De Opdrachtgever die geen beroep toekomt op afdeling 6.5.3 (de artikelen 231 tot en met 247 boek 6 BW) is evenmin gerechtigd om de betaling van een factuur om een andere reden op te schorten.
7. Indien de Opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Opdrachtgever. De buitengerechtigde kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is, momenteel de berekeningsmethode volgens Rapport Voorwerk II. Indien ZO! echter hogere kosten ter incasso heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen de werkelijk gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking. De eventuele gemaakte gerechtelijke en executiekosten zullen eveneens op de Opdrachtgever worden verhaald. De Opdrachtgever is over de verschuldigde incassokosten eveneens rente verschuldigd.

#### **Artikel 7 Eigendomsvoorbehoud**

1. Het door in het kader van de overeenkomst met ZO! geleverde blijft eigendom van ZO! totdat de Opdrachtgever alle verplichtingen uit de met ZO! gesloten overeenkomst(en) deugdelijk is nagekomen.
2. Het door ZO! geleverde, dat ingevolge lid 1. onder het eigendomsvoorbehoud valt, mag niet worden doorverkocht en mag nimmer als betaalmiddel worden gebruikt. De Opdrachtgever is niet bevoegd om het onder het eigendomsvoorbehoud vallende te verpanden of op enige andere wijze te bezwaren.
3. De Opdrachtgever dient steeds al hetgeen te doen dat redelijkerwijs van hem verwacht mag worden om de eigendomsrechten van ZO! veilig te stellen. Indien derden beslag leggen op het onder eigendomsvoorbehoud geleverde danwel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, dan is de Opdrachtgever verplicht om ZO! daarvan onmiddellijk op de hoogte te stellen. Voorts verplicht de Opdrachtgever zich om het onder eigendomsvoorbehoud geleverde te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand, ontploffings- en waterschade alsmede tegen diefstal en de polis van deze verzekering op eerste verzoek aan ZO! ter inzage te geven. Bij een eventuele uitkering van de verzekering is ZO! gerechtigd tot deze penningen. Voorzoveel als nodig verbindt de Opdrachtgever zich er

jegens ZO! bij voorbaat toe om haar medewerking te verlenen aan al hetgeen dat in dat kader nodig of wenselijk mocht (blijken) te zijn.

4. Voor het geval ZO! haar in dit artikel aangeduide eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft de Opdrachtgever bij voorbaat onvoorwaardelijke en niet herroepelijke toestemming aan ZO! en door ZO! aan te wijzen derden om al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van ZO! zich bevinden en deze terug te nemen.

#### **Artikel 8      Garanties, onderzoek en reclames, verjaringstermijn**

1. De door ZO! te leveren zaken voldoen aan de gebruikelijke eisen en normen die daaraan op het moment van levering redelijkerwijs gesteld kunnen worden en waarvoor zij bij normaal gebruik in Nederland zijn bestemd. De in dit artikel genoemde garantie is van toepassing op zaken die bestemd zijn voor het gebruik binnen Nederland. Bij gebruik buiten Nederland dient de Opdrachtgever zelf te verifiëren of het gebruik daarvan geschikt is voor het gebruik aldaar en voldoen aan de voorwaarden die daaraan gesteld worden. ZO! kan in dat geval andere garantie- en andere voorwaarden stellen ter zake van de te leveren zaken of uit te voeren werkzaamheden.
2. De in lid 1 van dit artikel genoemde garantie geldt voor een periode van ..... na levering, tenzij uit de aard van het geleverde anders voortvloeit of partijen anders zijn overeengekomen. Indien de door ZO! verstrekte garantie een zaak betreft die door een derde werd geproduceerd, dan is de garantie beperkt tot die, die door de producent van de zaak ervoor wordt verstrekt, tenzij anders wordt vermeld.
3. Iedere vorm van garantie komt te vervallen indien een gebrek is ontstaan als gevolg van of voortvloeit uit onoordeelkundig of oneigenlijk gebruik daarvan of gebruik na de houdbaarheidsdatum, onjuiste opslag of onderhoud daaraan door de Opdrachtgever en / of door derden wanneer, zonder schriftelijke toestemming van ZO!, de Opdrachtgever of derden aan de zaak wijzigingen hebben aangebracht danwel hebben getracht aan te brengen, daaraan andere zaken werden bevestigd die daaraan niet bevestigd dienen te worden of indien deze werden ver- of bewerkt op een andere dan de voorgeschreven wijze. De Opdrachtgever komt evenmin aanspraak op garantie toe indien het gebrek is ontstaan door of het gevolg is van omstandigheden waar ZO! geen invloed op kan uitoefenen, daaronder begrepen weersomstandigheden (zoals bijvoorbeeld doch niet uitsluitend, extreme regenval of temperaturen) et cetera.
4. De Opdrachtgever is gehouden het geleverde te (doen) onderzoeken, onmiddellijk op het moment dat de zaken hem ter beschikking worden gesteld respectievelijk de desbetreffende werkzaamheden zijn uitgevoerd. Daarbij behoort de Opdrachtgever te onderzoeken of kwaliteit en/of kwantiteit van het geleverde overeenstemt met hetgeen is overeengekomen en voldoet aan de eisen die partijen dienaangaande zijn overeengekomen. Eventuele zichtbare gebreken dienen binnen zeven dagen na levering schriftelijk aan ZO! te worden gemeld. Eventuele niet zichtbare gebreken dienen terstond, doch in ieder geval uiterlijk binnen veertien dagen, na ontdekking daarvan, schriftelijk aan ZO! te worden gemeld. De melding dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van het gebrek te bevatten, zodat ZO! in staat is adequaat te reageren. De Opdrachtgever dient ZO! in de gelegenheid te stellen een klacht te (doen) onderzoeken.
5. Indien de Opdrachtgever tijdig reclameert, schort dit zijn betalingsverplichting niet op. De Opdrachtgever blijft in dat geval ook gehouden tot afname en betaling van de overigens bestelde zaken en hetgeen waartoe hij ZO! opdracht gegeven heeft.
6. Indien van een gebrek later melding wordt gemaakt, dan komt de Opdrachtgever geen recht meer toe op herstel, vervanging of schadeloosstelling.
7. Indien vaststaat dat een zaak gebrekkig is en dienaangaande tijdig is gereclameerd, dan zal ZO! de gebrekkige zaak binnen redelijke termijn na retourontvangst daarvan danwel, indien retournering redelijkerwijze niet mogelijk is, schriftelijke kennisgeving ter zake van het gebrek door de Opdrachtgever, ter keuze van ZO!, vervangen of zorgdragen voor herstel daarvan danwel vervangende vergoeding daarvoor aan de Opdrachtgever voldoen. In geval van vervanging is de Opdrachtgever gehouden om de vervangen zaak aan ZO! te retourneren en de eigendom daarover aan ZO! te verschaffen, tenzij ZO! anders aangeeft.
8. Indien komt vast te staan dat een klacht ongegrond is, dan komen de kosten daardoor ontstaan, daaronder begrepen de onderzoekskosten, aan de zijde van ZO! daardoor gevallen, integraal voor rekening van de Opdrachtgever.
9. Na verloop van de garantietermijn zullen alle kosten voor herstel of vervanging, inclusief administratie-, verzend- en voorrijdkosten, aan de Opdrachtgever in rekening gebracht worden.
10. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren jegens ZO! en de door ZO! bij de uitvoering van een overeenkomst betrokken derden, één jaar.

#### **Artikel 9      Aansprakelijkheid**

1. Indien ZO! aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
2. ZO! is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat ZO! is uitgegaan van door of namens de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
3. Indien ZO! aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van ZO! beperkt tot maximaal tweemaal de factuurwaarde van de order, althans tot dat gedeelte van de order waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
4. De aansprakelijkheid van ZO! is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van haar verzekeraar in voorkomend geval.
5. ZO! is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden, de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van ZO! aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan ZO! toegerekend kunnen worden en redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Opdrachtgever aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.
6. ZO! is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

7. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van ZO! of haar leidinggevende ondergeschikten.

#### **Artikel 10 Vrijwaring**

1. De Opdrachtgever vrijwaart ZO! voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan andere dan aan ZO! toerekenbaar is. Indien ZO! uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is de Opdrachtgever gehouden ZO! zowel buiten als in rechte bij te staan en onverwijld al hetgeen te doen dat van haar in dat geval verwacht mag worden. Mocht de Opdrachtgever in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, dan is ZO!, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van ZO! en derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van de Opdrachtgever.

#### **Artikel 11 Intellectueel eigendom en auteursrechten**

1. ZO! behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving. ZO! heeft het recht de door de uitvoering van een overeenkomst aan haar zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voorzover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van de Opdrachtgever ter kennis van derden wordt gebracht.
2. Alle door ZO! verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, documentatie, opdrachten, handleidingen en readers zijn bestemd voor eenmalig gebruik door de Opdrachtgever, tenzij uit de aard van de opdracht duidelijk anders voortvloeit. Deze stukken mogen daarnaast op geen enkele wijze worden gebruikt voor welk doel dan ook, zonder schriftelijke toestemming van ZO!.

#### **Artikel 12 Geheimhouding**

1. Persoonlijke informatie die aan ZO! is verstrekt in coachingsgesprekken of trainingen, wordt als vertrouwelijk behandeld, tenzij nadrukkelijk schriftelijk is vastgelegd dat rapportage van deze gesprekken of trainingen aan derden onderdeel uitmaakt van de opdracht.

#### **Artikel 13 Toepasselijk recht en geschillen**

1. Op elke overeenkomst tussen ZO! en de Opdrachtgever is het Nederlands recht van toepassing.
2. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

#### **Artikel 14 Vindplaats en wijziging voorwaarden**

1. De laatste versie van deze voorwaarden is te vinden op de website van ZO! [www.hetzoburo.nl](http://www.hetzoburo.nl).
2. Van toepassing is steeds de laatst gepubliceerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de rechtsbetrekking met ZO!